



適格消費者団体

暮らしを守るベストパートナー



相談事例からみた多様な支払手段

適格消費者団体

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

全国の自治体等の消費生活相談窓口で、相談業務などを担っている
消費生活相談員を主な構成員とする団体



週末電話相談（自主事業）

2023年度実績

- ◆ 実施場所 東京本部事務所(東京)、関西事務所(大阪)、北海道事務所(札幌)
- ◆ 実施日数 東京本部事務所 155日、関西事務所51日、北海道事務所52日
- ◆ 相談件数 合計2,597件（2022年度2,531件）

クレジットカード決済（マンスリークリア・決済代行業者）

事例1 役務提供業者も決済代行業者もクーリング・オフを認めず、返金に応じない

自宅にハチの巣を見つけ、インターネットで駆除業者を検索した。検索結果の上位にあったサイトの「8,000円～」という広告をみて、事業者に連絡を取った。訪問してきた事業者は、「見てみないとわからないが、3万円位か。」と独り言の様に言って、駆除作業に入った。作業が終わったあとになって30万円を請求された。クレジットカードで支払ったが、広告の金額の30倍以上だ。この金額なら呼ばなかった。返金は求められないか。

※特商法逐条解説：販売業者等が広告等で安価な価格のみを表示しており、これに基づいて消費者が訪問を依頼したところ、広告等での表示額と実際の請求額に相当の開きがあった場合、訪問を依頼した段階においては、消費者は広告等で表示されていた安価な価格で契約を締結する程度のみを有しておらず、実際の請求額ほど高額な価格での契約を締結する意思を有していなかったといえ、実際に請求された金額で契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思を表示したといえないような場合には、当該消費者は「請求した者」には該当せず、訪問販売の適用除外に当たらない →クーリング・オフができる

事例2 詐欺によりクレジットカードのIDとセキュリティコードを渡したが、苦情の伝達をしてくれない

1週間前に画像アプリに競艇で儲けたお金を配るという書き込みを見た。お金に困っていたので応募して当選した。100万円を受け取るために、指示に従い電話番号とメールで後払い決済業者のアプリに登録し、本人確認をし、アプリの画面にある16桁の会員番号とセキュリティコードの写真を撮って送り、電話に届いた数字（認証番号）を相手に教えた。昨日、覚えのない請求が届き、後払い決済業者に問い合わせたところ、電子マネーにチャージされていることが分かった。電子マネー会社は、クレジットカード会社に調査してもらわないと、取引が特定できないというが、クレジットカード会社は自分で操作したことだから調査しないという。どうにかならないか。

決済プラットフォーム（メールリンク請求機能を利用）

事例1 メールリンクからクレジットカード決済をするため、消費者は決済DPFの存在を認識できない

2週間前動画サイトの広告で起業の仕方を教えられる講座に興味を持ちクリックして登録したところ、オンライン説明会のURLが送られてきた。7日前、説明会でコンサルティング契約を勧められ、契約金100万円を支払うために、説明会中に送られてきたメールのリンクからクレジットカードの登録をした。しかし、高すぎて支払えないので、クーリング・オフ通知を事業者にもメールで送付した。クレジットカード会社にも支払いを止めて貰うようにと話をしたが認めてもらえず、クレジットカード会社からは契約事業者と話し合い、話し合いがうまくいかない時は消費生活センターに相談するようにとのことだった。

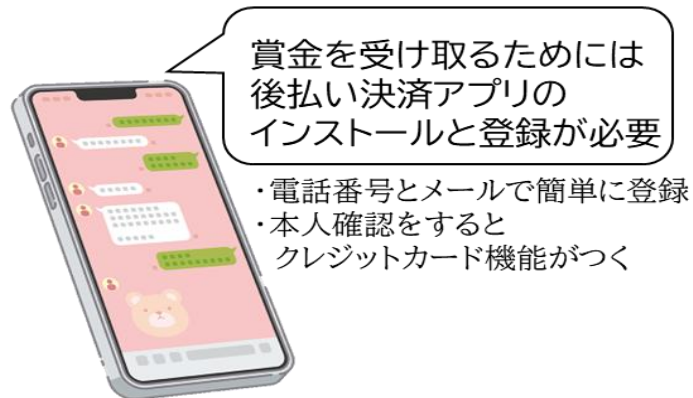
詐欺によりクレジットカードのIDとセキュリティコードを渡したが、苦情の伝達をしてくれない（事例2）

※クレジットカードが発行されるまで、簡易な手続き、与信審査で極短時間で手続きが終了する
※プラスチックカードがなくても、インターネット上ですぐに使えるようになる
※プラスチックカードがないので、クレジットカードの認識が薄い
※クレジットカードをプリペイドカードに紐づけてチャージすることで、クレジットカードの現金化に近い使い方ができる

①100万円の宝くじに当選したとメールやSNSのDMで届きメッセージアプリに誘導される



②メッセージアプリで決済アプリの登録を求められる



③アプリ画面のスクショを撮るように求められる



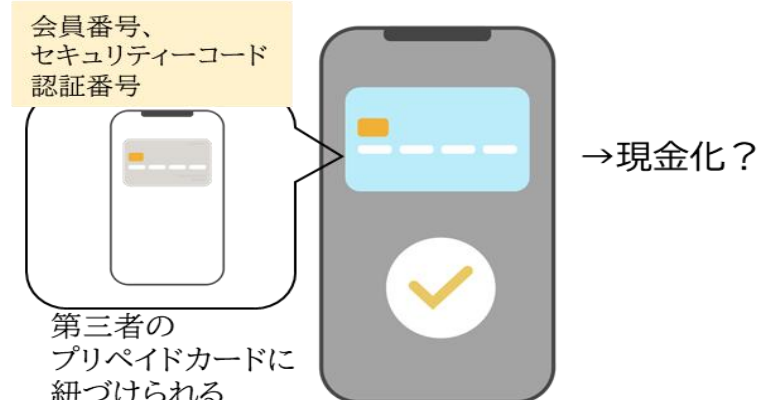
⑤指示されるままアプリ画面のスクショを撮りメッセージアプリで送信させられる



⑤本人確認のため必要とSMSに送られてきた認証コードをメッセージアプリで送信させられる

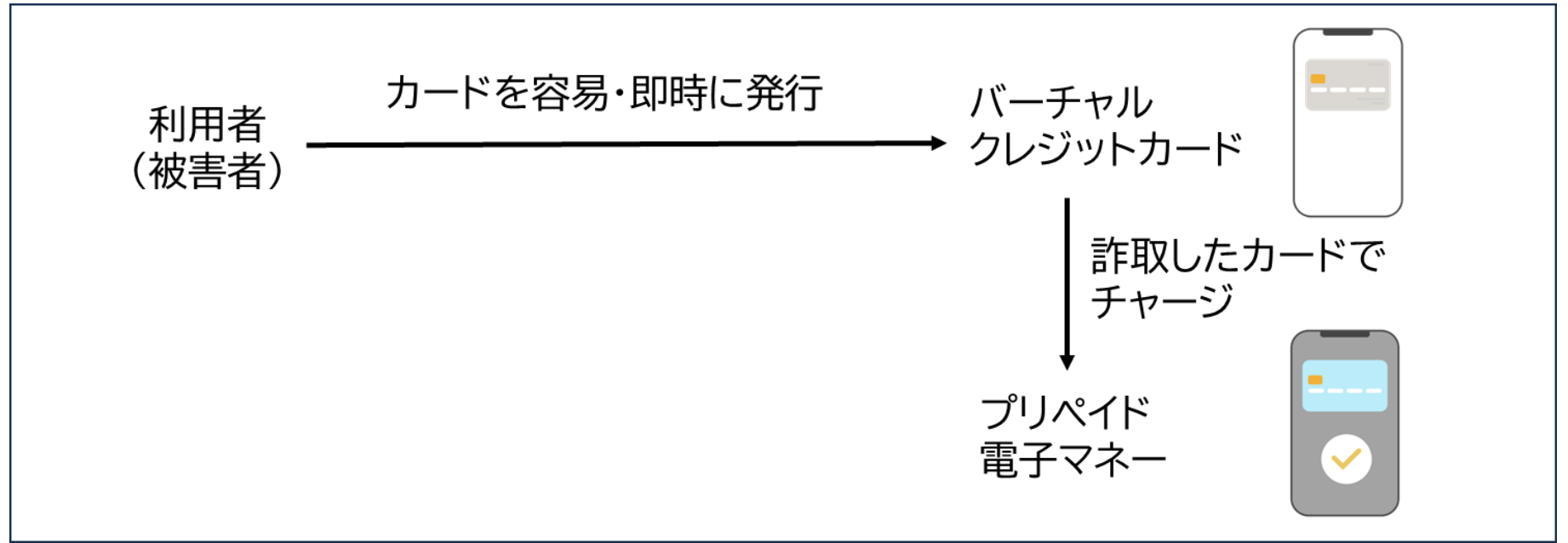


⑥第三者のプリペイドカードに利用者(被害者)のクレジットカード情報を紐づけられ、チャージに不正利用される

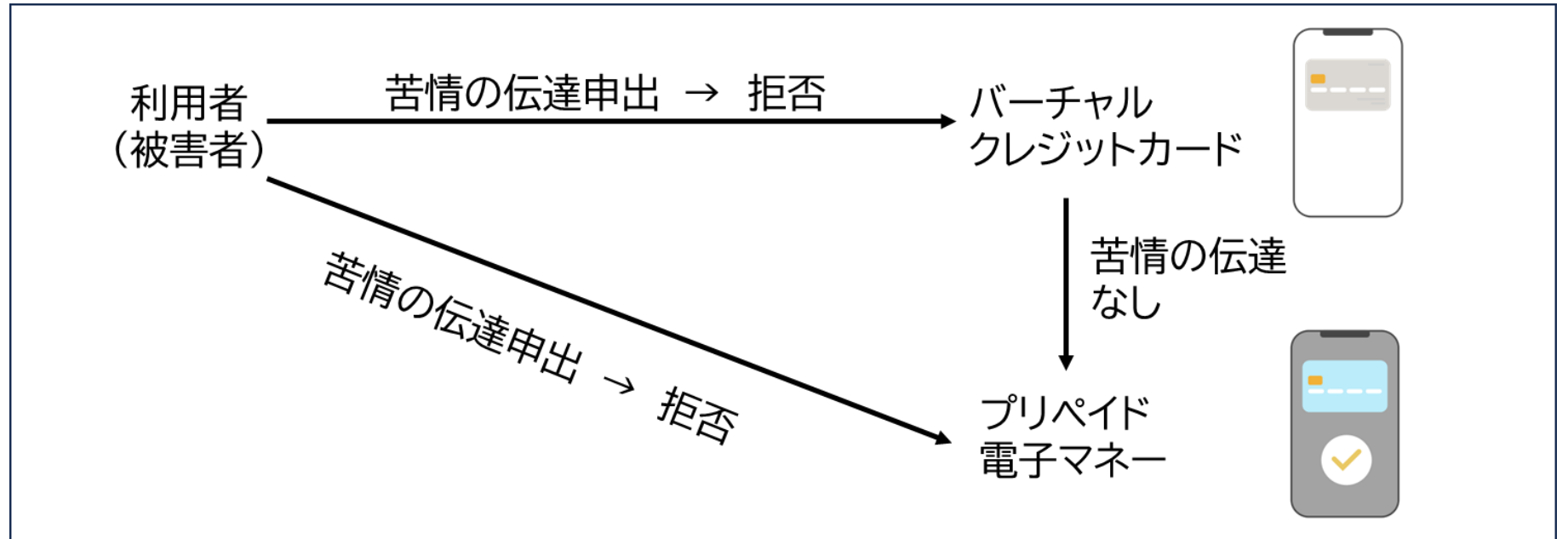


詐欺によりクレジットカードのIDとセキュリティコードを渡したが、苦情の伝達をしてくれない（事例2）

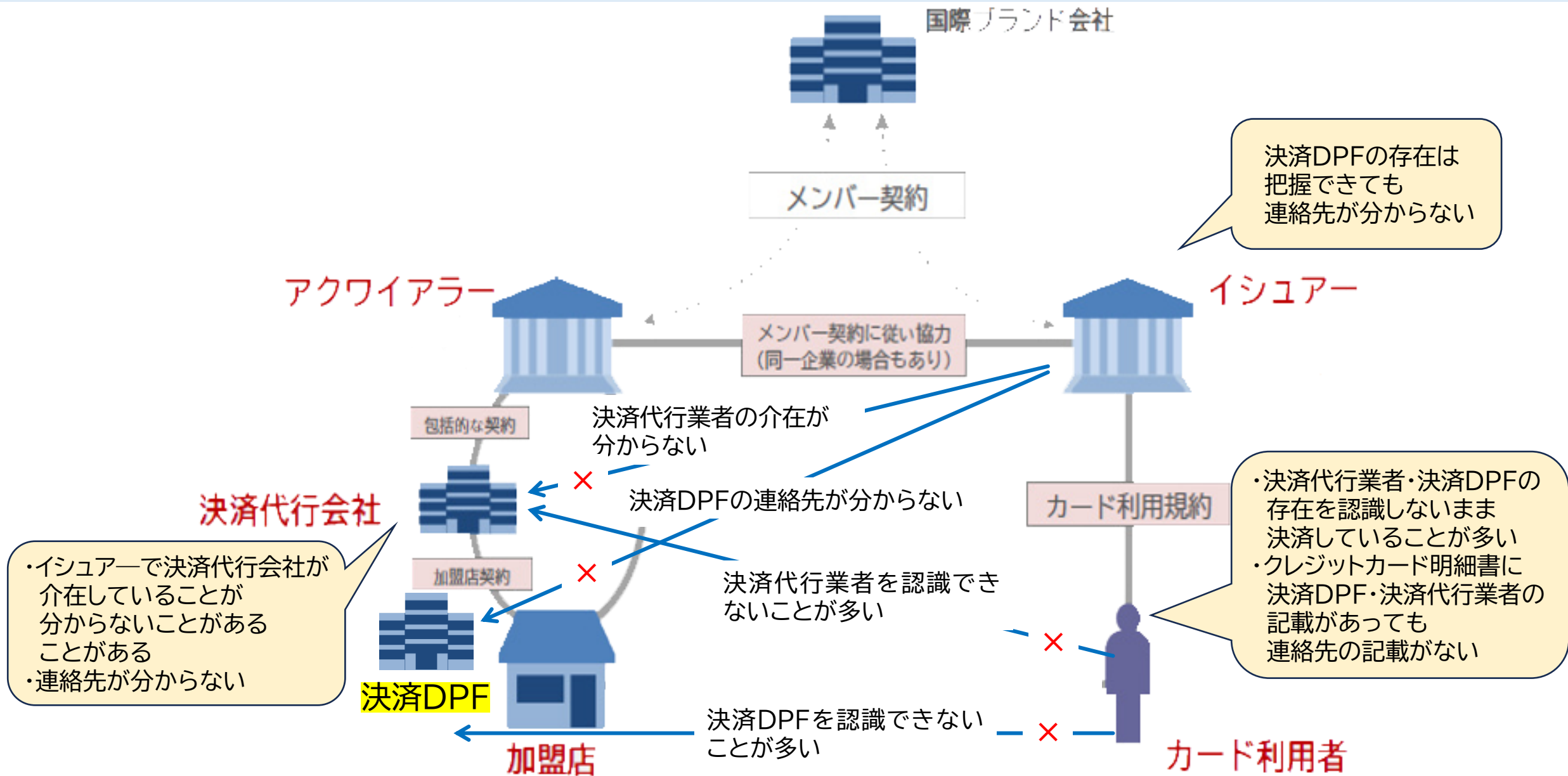
利用者の
クレジットカードを
第三者に不正利用される
までの流れ



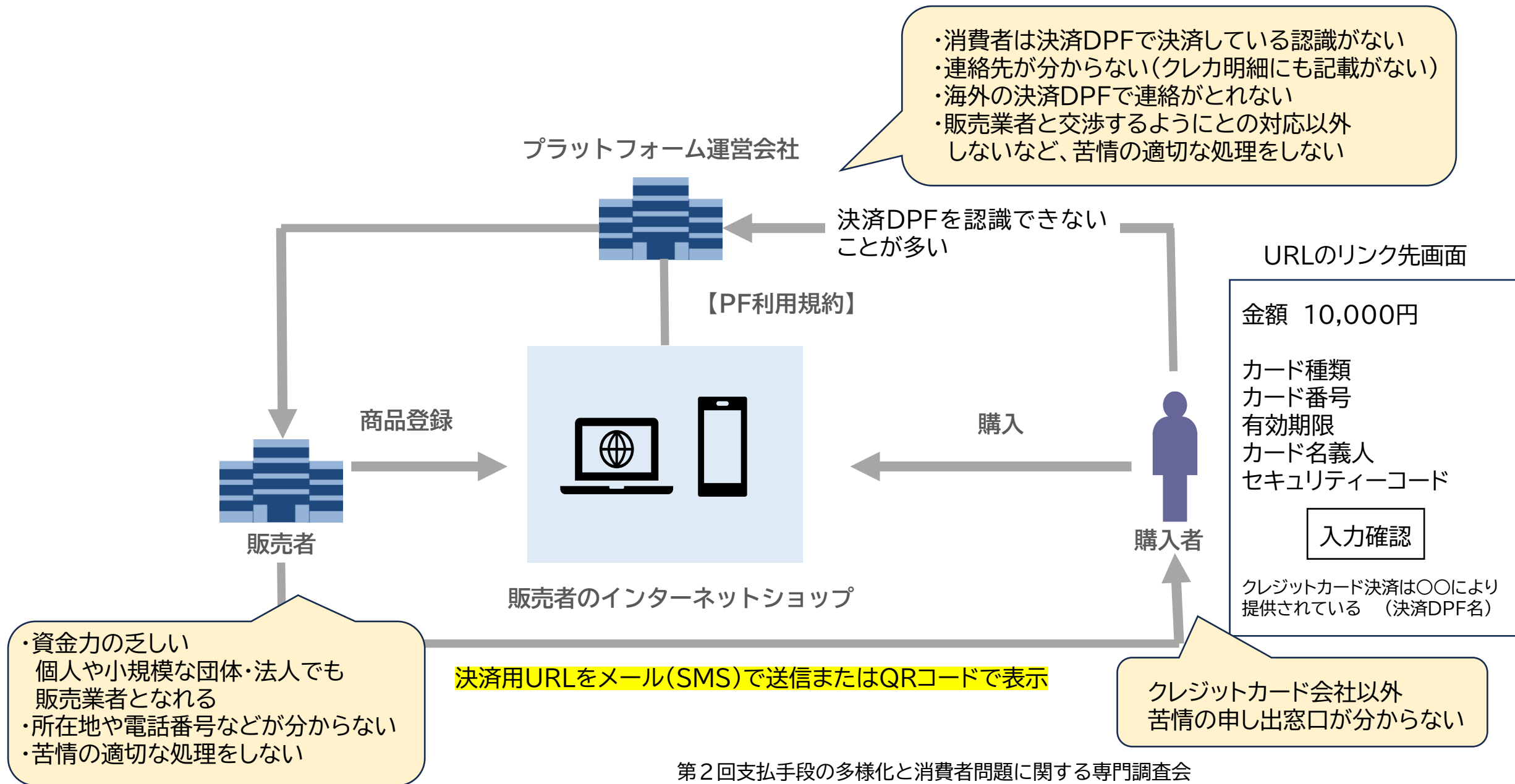
利用者からの苦情申出
に対して
クレジットカード会社も
プリペイド電子マネー会社も
応じない



クレジットカード決済（マンスリークリア・決済代行会社）



決済プラットフォーム（メールリンク請求機能を利用）



プラットフォーム提供事業者（決済機能も提供している大手取引DPF）

事例1 取引DPFが販売会社と連携して対応してくれない。

1か月前、大手通販モールに出店している店でハンガーラックを注文し、代金約3千円は通販モールの決済機能に紐づいているクレジットカードで決済した。2～3日後に届いたが、土台の石の部分が割れて、立たない状態だったのですぐに通販モールに連絡した。「返品については販売会社と話し合うように」と指示があったので連絡をしたところ、販売会社は中国の事業者で、船便で返送するよう指示を受け、返送代金の他に手数料が2千円かかるという。しかも、返品しないと返金されない。無償で返品および返金してほしい。

事例2 責任の所在が不明確（補償がどこで受けられるのか不明確）

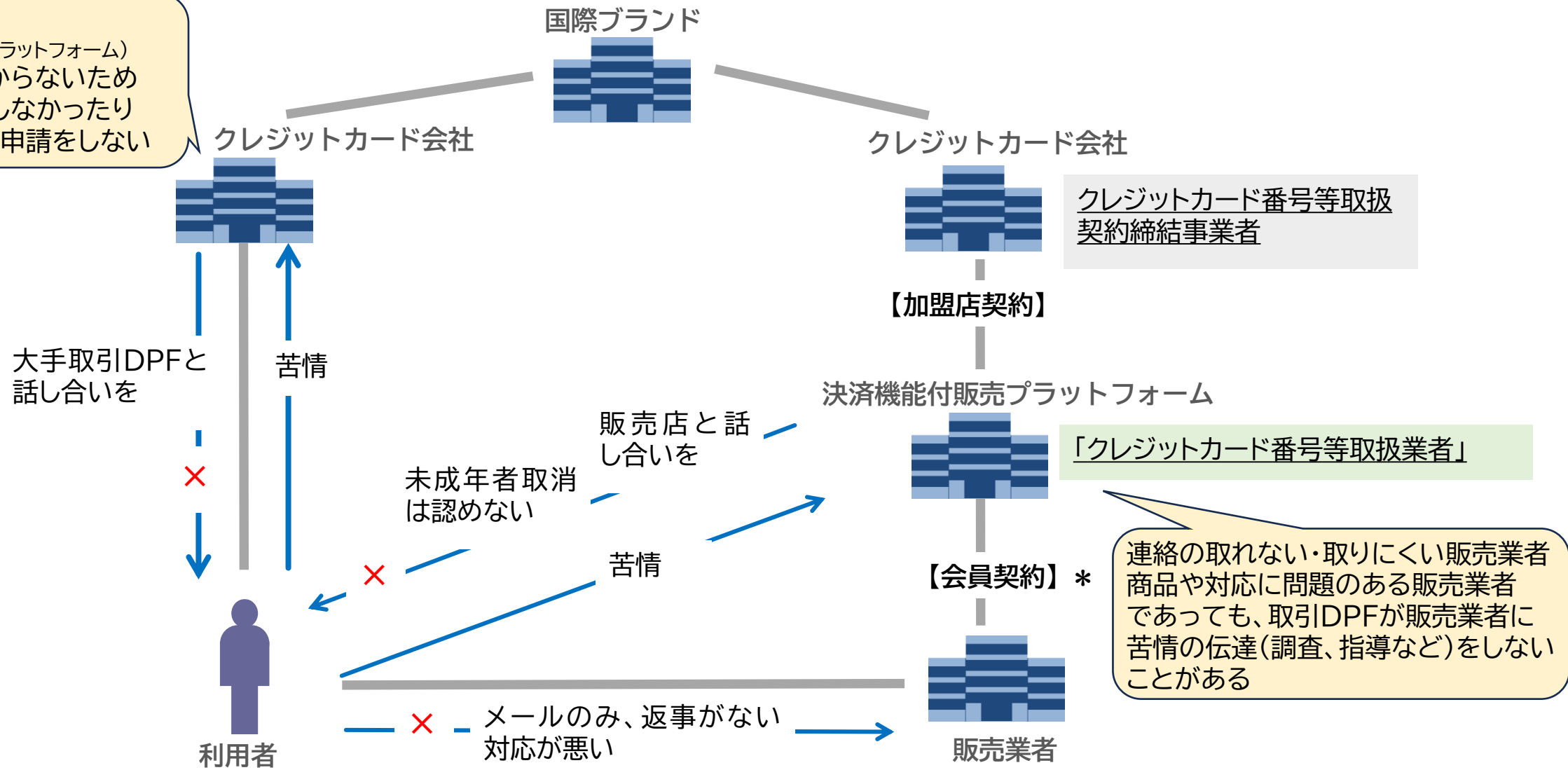
2、3週間前、大手通販モールから、利用を知らせるメールが届いた。履歴を見ると、様々な商品を合計14万円以上購入したことになっていた。配送先は商品ごとに異なるようだ。その時期に自分は利用していないため、アカウントの不正利用は間違いがない。私が同アカウントの利用時に通常使っている後払い決済ですでに支払いも完了している。通販モールに相談したところ、不正利用が認められ、1週間以内の返金が約束されたが、返金されず、再度問い合わせたら、理由は開示できないが何らかのトラブルで返金できない可能性があるので、後払い決済の補償制度を使うよう言われた。現在、後払い決済業者が調査中だが、不正利用が認められないのではないか。どうしたらいいか。

事例3 クレジットカード会社は、特定DPFでの取引の場合、補償やチャージバック対象としない。

6日前、クレジットカードの利用明細を確認したところ、複数日に渡って少額決済が何回もあり、合計約2万2千円の覚えのない請求があった。いずれもビジネスツールの利用料のようである。クレジットカード会社に不正利用であると申し出て調査してもらうことになったが、不正利用のうち3回分は、プラットフォーム提供事業者（アプリストア運営事業者）であることから、自分で連絡をするようにといわれた。プラットフォーム提供事業者には電話連絡先がなく、メールで問い合わせているが時間がかかるらしい。プラットフォーム提供事業者の自分のアカウントには購入履歴はない。支払いたくない。

プラットフォーム提供事業者 (決済機能も提供している大手取引DPF)

大手取引DPF
(決済機能付販売プラットフォーム)
の存在しか分からないため
補償の対象にできなかったり
チャージバック申請をしない



* ショッピングサイト、各種決済(キャリア決済等)の利用を可能とする契約内容

クレジットカード（マンスリークリア・決済代行業者）の問題点

クレジットカード会社（イシューアー）の対応

- ・「海外アクワイアラー、海外決済代行業者が介在する場合は、苦情の伝達ができないので、販売業者と交渉するか、チャージバックするしか手段がない。」
- ・チャージバックをしても契約書などに「解約できない」「返金できない」とあれば、反証がくる（成立しない）。
- ・クレジットカード会社によっては、「支払いの代行しかしていないので、何も対応できない（調査や苦情の伝達）、請求元や販売会社と直接交渉してもらえない。」ということがある。

◆消費者が認識していない決済代行業者の存在により、被害回復が異なる

- ・特に海外の決済代行業者は、調査はできないし、クレジットカード会社も連絡先が分からないなどで交渉ができない
- ・特に海外の決済代行業者は加盟店管理が甘く、悪質業者に色々な決済手段を利用できる環境を与えているのではないかとと思われる
- ・クレジットカードの請求書などから決済代行業者を突き止めて交渉しても、クーリング・オフにも応じないことがある

◆メールリンクによって決済するため、決済プラットフォームの存在が分かりにくい

- ・消費者は、送られてきたメールのリンクからクレジットカード情報を入力するだけのため、決済プラットフォームの存在に気づかない
- ・決済プラットフォームが介在する場合は、クレジットカード会社も販売業者が分からず、連絡先も分からないことがある
- ・リンクのURLから販売プラットフォームを突き止め、連絡ができたとしても、クーリング・オフなどの交渉にも応じないことがある
- ・チャージバックしても成立しないとの理由で、クレジットカード会社がチャージバック申請をしてくれないことがある

◆苦情の伝達が、マンスリークリアでは自主規制であるため、事業者によって対応が違う

- ・クレジットカード会社が調査することによって、加盟店側で取引が特定でき、不正利用かどうか調べることができる場合があるがクレジットカード会社によっては、調査（苦情の伝達）をしてくれない

◆大手取引DPFが介在する場合、クレジットカード会社は対応しないことが多い

- ・決済機能付き取引DPFの場合、チャージバックしても成立しないとの理由で、クレジットカード会社はチャージバック申請をしない
- ・クレジットカード会社からは、大手取引DPFの存在しか分からない
- ・大手取引DPFは、販売業者に対応をまかせ、販売業者との仲裁や自らの返金対応をしないことがある

◆クレジットカード：簡易な申込方法で、与信審査・バーチャルカード発行が短時間で終わる

- ・プラスチックカードがないので、消費者にクレジットカードである認識がないことが多い

コンビニ後払い

事例1 継続購入回数が決まっていて、中途解約ができないが、与信は毎月の発送都度にされる。

SNSでダイエットサプリが500円という広告を見て、コンビニ後払いで注文した。初回商品が届き服用したところ、体が痒い、腹痛などの症状がでた。販売業者に解約を伝えたところ、「4回購入が条件になっているのでやめられない」と言われた。申込後に特別割引クーポンを『利用する』のボタンを押してコースを変更しているという。健康被害がでているので、やめたい。

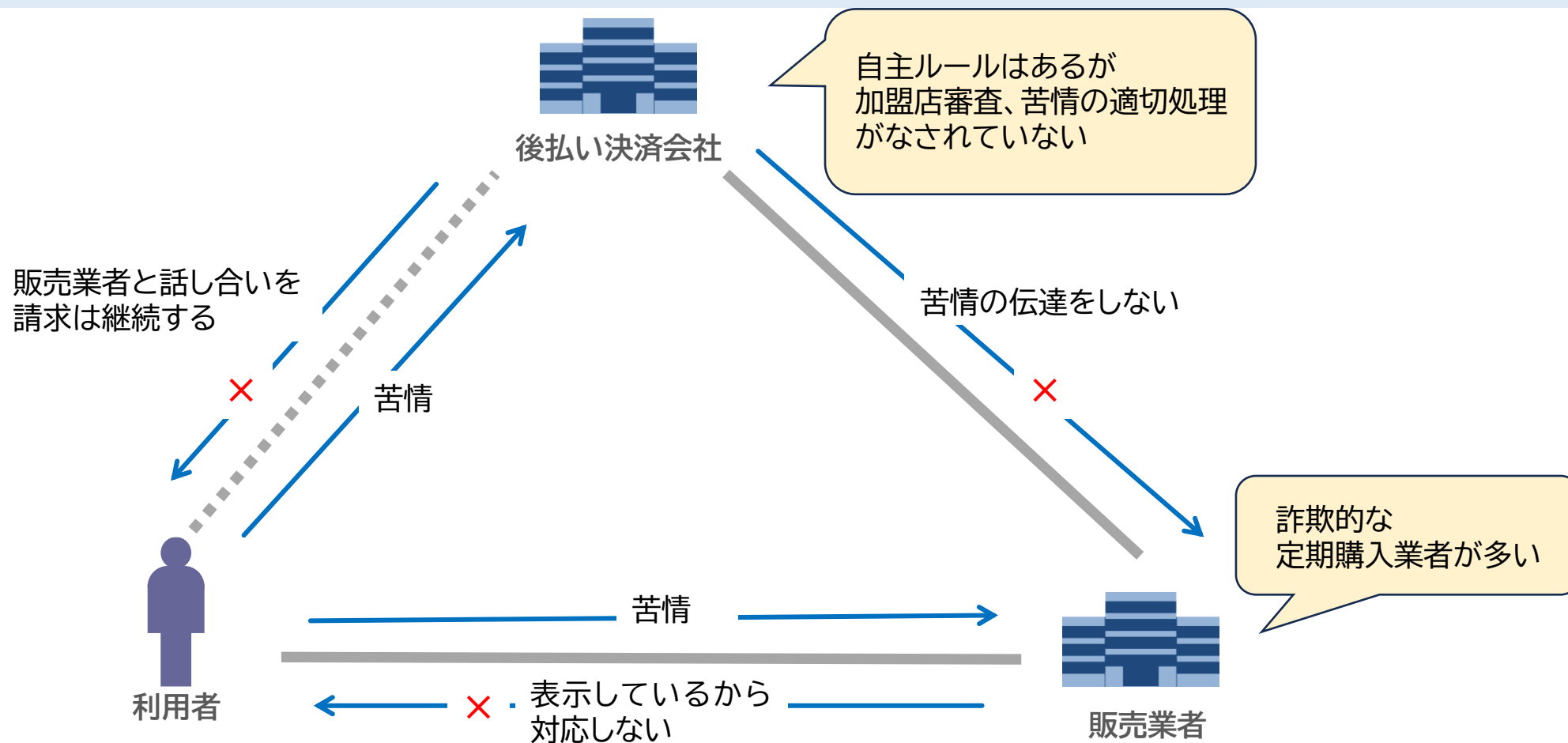
事例2 未成年者でも高額な契約ができてしまう。

13歳の娘宛にシャンプーセットが届き、コンビニ後払いの6,500円の請求書が入っていた。娘によるとSNSでシャンプーが500円クーポンで購入できるという広告をみてクーポン獲得のため、個人情報を入力したとのことだ。販売業者に問い合わせると、定期購入で2回目の商品が届いたことが分かった。しかも、1年間のコースで、中途解約はできず、総額5万円位になる。未成年者取消はできないのか。

事例3 販売会社と和解できなければ、請求が継続される。

ネット広告から美白歯磨きを定期購入し、代金980円はコンビニ後払いで支払った。5日間使用したが効果を感じなかったので販売業者に電話で解約を申し出た。しかし、電話した1週間後に2回目の商品が届き請求額は7,660円だった。高額だし解約の申し出をしたのに送ってくるのはおかしいと思い開封せずに郵便局で送り返した。その後、何通かコンビニ後払い業者から請求書が届き、1週間前にコンビニ後払い業者の弁護士事務所から訴訟予告書が届いた。コンビニ後払い業者に電話をすると、販売会社と話し合うように言われた。販売会社に電話すると返品は受け取ったが解約の申し出はを受けた記録が無いと言われ不審だ。

コンビニ後払い



加盟店審査に係る自主ルール

第2回支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会
司法書士山田茂樹「多様な支払い手段に関する整理（法律等の適用関係等を中心に）」より

第3章 加盟店契約時の調査

第9条(加盟店契約時の調査事項)第10条(加盟申込店の基本的な事項の調査)第11条(取扱商品等の調査)第12条(加盟店契約の締結の禁止)

第4章 加盟店契約締結後の調査

第14条(加盟店に対する定期調査の調査事項)第15条(取引の健全性の調査)第16条(不正利用の発生状況の調査)第17条(加盟店に対する随時調査の実施)

第18条(加盟店に対する改善要請)第19条(加盟店契約に対する措置の実施)第20条(加盟店契約締結後の調査の記録等)

21条(包括加盟方式の加盟店調査)

コンビニ後払いの問題点

コンビニ後払い決済事業者の対応

- ・「決済会社なので、商品の販売については関与していない。販売会社と話し合うように。」
- ・「問題は理解したが、販売会社から請求が取り消されない限りは、請求を止めることはできない。」
- ・「販売会社と話し合いがつかない限りは、請求書は規定通り送られる。」(督促手数料約300円が毎回加算され3回ほど送られる)。
- ・買い物依存等で与信を通らなくするためには、支払いをしないだけしかできない(1回でも支払われなければ、その後の与信は通らなくなる)

◆詐欺的定期購入商法に多く利用されており、商品代金の未回収リスクを保証

- ・SNSでターゲティング広告の手法により、消費者が興味のある商品を「お試し」「定期しぼりなし」「お得」と表示して、販売サイトに誘導する
- ・スマートフォンでは、パソコンでは表示される公式サイトでの定期購入条件を一切表示しないよう巧みに設定していることもある
- ・最終確認画面ではスクロールしないと定期購入条件が表示されないように設定されているものも多い
- ・いったん申込みをさせた消費者に対して、さらに定期購入条件が厳しい契約をさせる「アップセル」と称した手法が現れるなど手口が巧妙化
- ・解約は電話だけだが、常に混雑していてつながらない、SNSに誘導されてオペレーター窓口がない

→このような商法を行う事業者に対して、立替払い・債権譲渡により代金を支払い、回収は決済業者が行うことで、販売業者が商品代金を回収できないリスクをなくし、販売業者自らは、苦情対応しなくても、支払いが滞らないシステムを提供する結果になっている

◆日本後払い決済サービス協会の自主ルールによる加盟店管理および苦情の適切処理が不十分

- ・加盟店審査時に販売業者の広告審査が行われていても、問題のある表示を許している、巧妙な手口、新しい手法などに対応できていない
- ・消費者が決済業者に苦情を申し立てても、「当社は決済会社であり販売業者に申し出るように」として対応しない
- ・消費者から苦情があった際に、販売事業の広告の再審査等を行うという自主ルールが機能しているのか疑問
- ・販売業者との和解がされなければ、決済業者は請求を継続し、消費者には、決済業者の督促手数料が加算されつづける金銭的負担、また督促状が複数回送り続けられる心理的負担が発生し、最終的に請求に納得できないまま支払う消費者が多い

◆継続購入回数が決まっていって中途解約が認められない場合でも、総額に対する与信をしていない

- ・商品受領の都度、受領した代金を後払いするので、2か月に以上にわたる分割払いをすることになるとの見解もある(東京都被害救済委員会平成29年9月)
- ・中途解約が認められず、高額な金額を支払い続けられない、生活が苦しくなったという相談も一定数ある

代金引換配達

事例1 送り状の依頼主は発送代行業者で、販売業者の連絡先が分からない。

SNSで約6千円のハンディファンの広告をみて、通販サイトにアクセスして代引配達で注文した。宅配業者に代金を支払って受取ったが、風量等の機能が広告と違う。7日間なら返品可となっていたのでSNSで連絡したところ、「返品手数料3,500円を差引いた金額を返金するが、海外への返送となるため関税6,800円の支払いが必要になる。」と返信があった。送り状の依頼主の欄に記載されていた発送代行業者に電話したが、「荷物の問い合わせは受付できない」と自動音声になる。通販サイトに所在地や電話番号の記載はない。商品を返品するので返金してほしい。

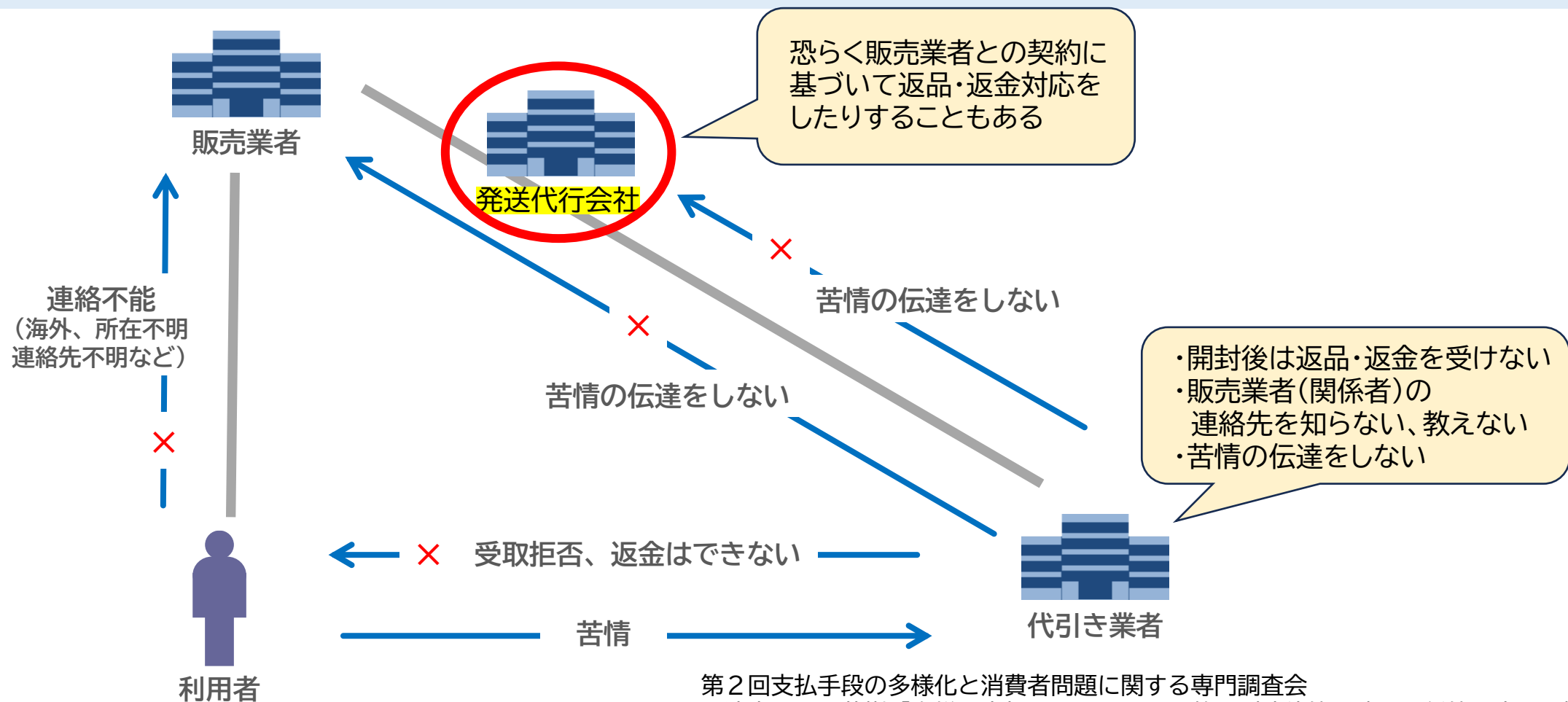
事例2 開封後は、受取拒否や返金に応じてもらえない。

いつも通販をしているので、自分が注文した物だと思い、約3万円を支払い受け取ってしまった。開封したところブランド物風のスニーカーと、オーバーコート3着だった。中身を見て自分が注文した商品でないことが分かったため、宅配業者に頼んだ覚えのない物なので返金をお願いしたが、開封したら返金出来ないと言われた。

事例3 詐欺サイトでは、代金引換配達しか選べないことが多い。

昨日、画像共有アプリで、海外有名ブランドのアウトレットサイトがあることを知り、通常半額以下の約25,000円でカード入れを注文した。支払いは代引配達しか選べなかった。その後、インターネットを見るうちに有名ブランドに見せかける悪質商法があると知った。購入したサイトのURLをよく見ると、ブランド名の綴りが違っていたので、キャンセル規定に従い、メールでキャンセルの申し出をしたが、返信がない。サイトには販売店の住所と電話番号の記載はない。

代金引換配達



全国物流ネットワーク協会「代金引換サービス業務の取扱いに関するガイドライン」

4. 取扱商品等の確認

代金引換サービスの申し込みについては、取扱商品の適性及び事業所所在地ならびに集貨場所を確認し、返品または苦情等に適切に対応できる取引環境を整えます。

※ 貨物の種類及び性質を確認します。

※ 法令又は公序良俗に反する商品の引受については、拒絶します。

※ その他 受取拒否又は返品等についても、適切に対応できる取引環境を整えます。

代金引換配達の問題点

代金引換配達業者の対応

- ・配達時に、商品の内容に不安があるので、確認したい、問題がなければ受け取りたいとの消費者の要望に対し
→「開封のためには代金の支払いが必要である。開封したら、持ち帰り(受取拒否)はできない。代金も返金できない。」
- ・依頼主欄の電話番号で連絡が取れないため配達業者に連絡の取れる番号を問い合わせても、「知らない、教えない。」
- ・商品代金を受け渡す事業者等の把握している連絡先を問い合わせても答えない(「分からない、販売には関係ない業者なので意味がない」etc)
cf. 宅配業者が関係ないと当初教えてくれなかった関税代行業者と連絡をとったところ、販売業者に苦情の連絡が入り
販売業者から全額返金されたことがある(苦情の伝達をしっかりともらえれば解決することもある)

◆海外から荷物が届く詐欺サイトでの決済手段に利用されることが多くなった

- ・粗悪品、偽物、注文した商品と違う商品等が送られてくるサイトで多く利用されている
- ・サイト上では、クレジットカードなど色々な決済手段が使えるように見せかけているが、代金引換配達しか選べなかったり、注文時に決済手段が選べず代金引換配達で勝手に送られてくる
- ・SNSから誘導されたサイトで購入することも多く、トラブルがあった際に、販売サイトに消費者がたどり着けない
- ・販売サイトに所在地や電話番号が書かれておらず、連絡が取れない
- ・販売業者は、返品・交換や返金対応しない、また返品は不要だが極少額のみ返金するという対応
- ・日本のサイトだと思って注文するが、海外サイトであることが多く、返品が認められても、海外に返品するよう要求される

→このような商法を行う販売業者に対して、配達業者が収納代行を行うことで、販売業者が商品代金を回収できないリスクをなくし、販売業者自らは、苦情対応しなくても、支払いが滞らないシステムを提供する結果になっている

◆宅配業者の加盟店管理および苦情の適切処理が不十分

- ・開封しなければ、商品を確認できないが、開封すると受取拒否や返金対応はしない
- ・送付状の依頼主が配達代行業者になっていることが多く、販売業者の連絡先等の記載がない
- ・発送代行業者が返品・返金対応をする場合もあるが、「発送・関税手続きなどを代行しているだけ」と対応しないこともある
- ・宅配業者に苦情を伝えても、加盟店などに苦情の伝達をしない
- ・宅配業者に、代金の行き先、把握している連絡先等を聞いても、回答しないことが多い

キャリア決済

事例1 未成年の子供がキャリア決済で高額課金をしたが、取引D P Fが未成年者取消を認めてくれない。

高校生になったのを契機に息子のスマホのペアレンタルコントロールを外していた。前回スマホ利用料金がいつもより2万円多かったが、契約内容を変えたばかりだったのでこんなものかと思っていた。今回9万円の請求があり、調べると息子がゲームアプリで課金をしたことが分かった。支払い方法はキャリア決済で私が支払っている。プラットフォーム提供事業者(アプリストア運営事業者)に返金申請をしたが断られ、再申請も認められなかった。未成年者取消しをしたいがどうしたら良いか。

事例2 キャリア決済業者はフィッシング詐欺による不正利用を認めたが、取引D P Fは認めてくれない。

携帯電話会社の利用明細をマイページで確認したら、自分の知らない回線が先月下旬に作られていて、回線基本料と、その回線上で12000円×5回と2500円の不明なキャリア決済の請求に気付いた。携帯電話会社に不正利用を申し出たら、認められた。この携帯電話会社は、契約者のIDとPWで2回線目を作れるシステムになっており、どうやら先月中旬に宅配業者を装うフィッシングメールのリンクを開いたことが原因のようだ。基本料は免除されたが、それ以外の62,500円はゲームアプリの課金に使われており、プラットフォーム提供事業者(アプリストア運営業者)と交渉するように言われた。しかしプラットフォーム提供事業者は返金に応じてくれなかった。

事例3 解約ができない、連絡先が分からない、連絡が取れないなどの悪質な販売店がいる。

1週間前、SNSで知り合った女性から「1週間は無料だから」と言われて有料サイトへの登録を依頼され、送られてきたURLから100のサイトに登録し、支払いはキャリア決済にした。無料期間後は月に550円～1,100円の会費がかかるため、直ぐに解約手続きをした。登録メールは来ておらずURLの再表示が出来ないものもある。キャリア決済の一覧から解約をしようとしても解約窓口がわかりにくい、解約しても解約できていなかった等で現在6万4900円の請求が上がっている。通信会社は「来月からキャリア決済を止めることができるが、既に発生した分は支払ってほしい」と言われた。詐欺だと思うので、私が払うことに納得できない。

キャリア決済の問題点

キャリア決済業者の対応

- ・請求の内容に異議があるとしても、「月額通信料金との分離請求は、規約においても、システム的にもできない」
- ・(未成年者取消に該当するようなケースでも)「プラットフォーム提供事業者と交渉し請求取下げがされない限りは請求する」

◆未成年者のオンラインゲームの高額課金や不正利用されることが多い

- ・保護者のアカウントでログインした端末で、子供が勝手にパスワードの変更などを行い、課金してしまう
- ・未成年者としての利用額が適用されず、保護者の利用額が適用され、高額な課金となる
- ・決済ごとのパスワード入力を不要とすることも可能で、簡単に課金ができる
- ・フィッシングメールでID・パスワード等が盗まれ、アプリ課金などに不正利用されるケースが多い

◆支払いの一部に異議があっても、一旦、全額支払いをしなければならない

- ・不正利用などで納得できない請求や取引DPFへの返金申請中などでも、月額通信料金との分離請求は規約・システム上できないとされ、一旦は支払わなければならない
- ・高額で支払えない場合、通信回線が利用停止されたり、強制解約される
- ・未払いがあると、他社でも新しい携帯電話の契約ができないことがある

◆返金対応となっても、原則、月額通信料金との相殺となり返金に時間がかかる

- ・規約上、返金は月額通信料金の相殺となっており、高額だと全額返金されるのに数か月かかることも

コード決済

事例1 電子マネーで支払ったが欠品のため、〇〇Payで返金するといわれたが、送金してしまった。

焼酎グラスをネット検索して買った。初めて見たショッピングサイトで、支払い方法はプリペイド式の電子マネーしかなかった。コンビニでカードを買い、カード裏面のIDを伝えた。入金を確認できたと連絡があったが、その後欠品により返金するので返金担当者に通信アプリで連絡するようにと指示され、アプリから連絡すると、コード決済でしか返金できないとのことで、指示される通りにスマホを操作したが、返金されず、気がついたらコード決済に紐づいたクレジットカードで7万円を、電子マネーで4万1千円送金していたことがわかり、コード決済詐欺に遭ったことを知った。警察に相談したがクレジットカード会社と電子マネーの会社に連絡するよう言われた。今後の対応方法を知りたい。

プリペイド電子マネー

事例1 当選詐欺でプリペイド電子マネーを購入させられたが、補償されない。

1ヶ月前、母のスマートフォンに3億円が当選したとメールがあり、SNSでのやり取りで賞金受け取りのために手数料などが必要と言われ、今日までにコンビニで電子マネー95枚、350万円分を購入していると分かった。母は結局当選金は受け取っていない。電子マネー会社に相談したところ、警察からの捜査以外は対応できないと言われた。

事例2 総合サービスの共通アカウントを退会したところ、事前にチャージした電子マネーも使えなくなった。

グループ会社のサービス提供を受けるための共通アカウント(会員)を退会した。そうしたところ、当該アカウントで事前にチャージした電子マネーも使えなくなった。再度同じメールアドレス(ID)で登録し直したが、電子マネーは戻らなかった。退会する際に、電子マネーが使えなくなるなどの警告表示はでなかった。

「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑って！（コード決済 事例1）



消費者

①偽サイトと気づかずショッピング
※支払いは、口座振込or電子マネー



②サイトから欠品のため返金の連絡
※返金は〇〇ペイになると言われる



〇〇ペイアプリ

③相手から送られてきたQRコードを
読み込み指示されたとおりに操作
※何者かのアカウントにチャージし
ている



偽サイト



詐欺師



公営競技等のサイトで
使用する電子マネー

コード決済等電子マネーの問題点

コード決済業者など事業者の対応

- ・○○Payで返金を送金に：騙されて誘導されて操作したのだとしても、「自分で操作しているため補償の対象外だ」
- ・誤って退会：「退会するとすべてのサービスが利用できなくなることは規約に記載があり、データも瞬時に削除されるため復元できない」
- ・サーバ型の電子マネー発行業者：「第三者(詐取者)の残高に入金されているが、入金先の残高からの返金や補償はできない」

◆コード決済では、補償がされないことが多い

- ・不正利用の補償制度はあるが、「アカウントに関する情報が盗取または詐取される等の事情に起因する」第三者による利用と限定的であり、第三者に誘導されて本人が操作したものは対象とならない

◆苦情申請窓口が、コード決済業者か紐づいている決済手段の業者か複雑で分かりにくく、対応も各決済業者で異なったり、対応できないとされる

- ・○○Payの返金詐欺などで、紐づけた銀行口座から直接送金操作をさせられてしまい、高額な被害に遭うことも
- ・コード決済に紐づいたクレジットカード決済をした場合、コード決済での対応を求められ、クレジットカード会社が補償などの対応をしてくれないことがある

◆アカウントの停止や退会をしてしまった場合の補償がない

- ・事業者の判断でアカウントが停止され、理由も開示されないことが多く、反論ができない
- ・アカウントを停止や退会やしてしまうと、残高のデータなども消失し、返金などの対応がなされない
- ・電子マネー等での給与支払いをすることもできるようになり、被害が大きくなる可能性があるのではないか

◆プリペイド電子マネーは、詐欺に利用されることが多い

- ・管理番号を相手に伝えるだけで、価値を渡すことができ、匿名性が高いため、詐欺に利用されやすい
- ・消費者がプリペイド電子マネーについて知識がなく管理番号等を教えてしまう。

借金

事例1 販売業者と遠隔アプリで画面共有し、指示を受けながら消費者金融から借り、口座に送金した。

昨日、インターネットで「副業・在宅」と検索して見つけた副業サイトにアクセスし、無料通話アプリの友達登録をした。後刻、事業者からアプリの通話機能で電話があり、副業をするためにはレクチャーを受ける必要があるとコンサルティング契約を勧められた。契約代金は100万円で「高額だ」と断ったが、「消費者金融から借りればよい。借り方を教える。」と遠隔操作アプリを入れるよう案内され、指示を受けながら消費者金融2社から50万円ずつ借りて指定された個人名義の口座に振り込んだ。契約書はもらっておらず、事業者の所在地や電話番号も分からない。詐欺だろうか。

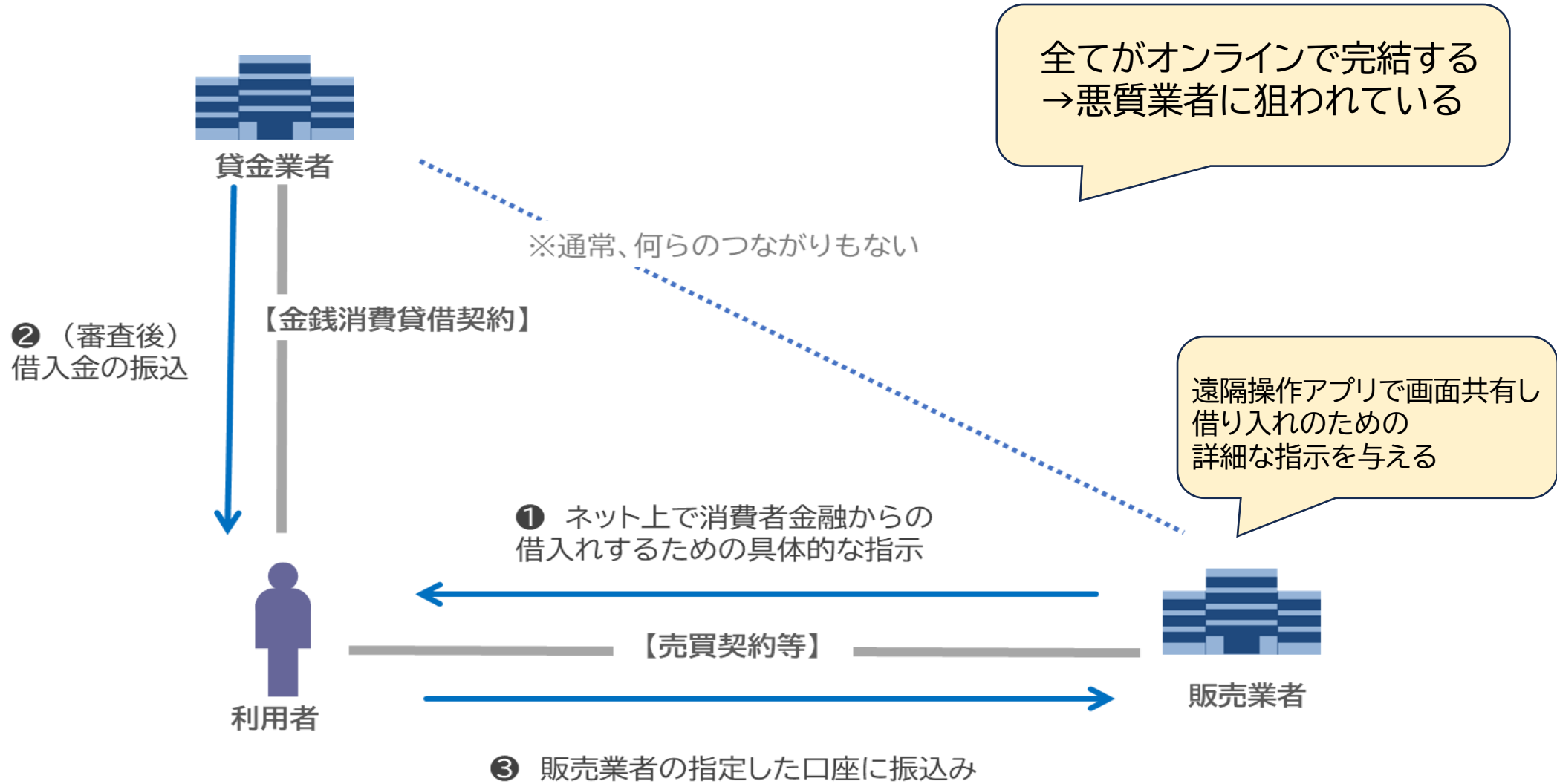
事例2 セミナー会場でスマホ操作の指示を受けながら、消費者金融から借り、ネット銀行から送金した。

友人からトークアプリで儲かる投資のセミナーに誘われ、10日前に指定された貸室に行った。友人と他2人に勧められ、まずは100万円を払ってスタートしよう、詳しいことは追って説明すると言われた。友人たちの雰囲気がよく儲かるのだろうと興味を持ったが、「お金がない」と伝えると、その場でスマートフォンの操作を教えられ、指示された内容で消費者金融から2社借入れ、ネット銀行から送金をした。この時の送金先は暗号資産の取引所だったようだ。その後、ウェブで何度か説明を受けたが、マルチ商法だと分かり、やめたい。

事例3 販売業者と遠隔アプリで画面共有し、指示されるまま融資を受けるための銀行口座を作った。

無料動画で「コピー&ペーストができる人ならできる副業」との広告をみて申し込んだところ、事業者から電話がありサポート契約を勧められた。10万円から550万円のサポートコースがあり、高いほど利益がでるサポートが受けられる。銀行の審査通過後にコースが決まり、後払いになるとのことだ。事業者に指示され遠隔操作アプリを入れて借り入れする銀行口座を作ったが、まだ借り入れていない。事業者からは契約書が届いている。

借金



©2025 Yamada Shigeki

◆オンライン上で簡単・即時に手続きができ、悪質業者に悪用されやすくなった

- ・借りるのに心理的負担が少なくなったり、窓口担当者に止められることもなくなり、店舗より借りやすい環境になった
- ・手続きをするのに、第三者が指示をするなどの関与がしやすくなった
- ・すべての手続きがオンライン上で終了することもあり、借金をして相手にお金を渡している感覚がない
- ・特に悪質の場合、遠隔アプリの操作で勝手に自分(販売業者)の口座に振り込んだり、消費者金融のIDやパスワードを悪用されたりする

◆信用情報機関に登録がされる前に、数社からの借り入れ手続きが同じ日にできてしまい、過剰与信となりやすい

- ・オンライン上で数分でできるため、店舗を複数借りて回るより、早くに手続きができてしまう
- ・信用情報機関に登録するタイミングが遅いため、総量規制を超えて数社から借りられてしまう
- ・過剰与信を防ぐ、システム構築が図られていない

遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘に注意

①副業サイトやSNS広告をみて副業や投資に興味をもち、登録する



「〇〇するだけ！」
「最短〇分！」

②数千円程度の情報商材を購入する



¥2,000

③「説明に必要」などと言われて資料の共有のために遠隔操作アプリをインストールする

遠隔
操作



④画面共有での説明中にサポートプランを勧誘され、「お金がない」と断ると、貸金業者から借りるように言われる



「簡単に稼げる！」
「すぐに元が取れる！」

⑤画面共有をしたまま、相手から指示を受けてオンラインで貸金業者から借金をさせられ、事業者が勝手に引き出す



⑥聞いていた通りにはもうからず、借金が残る



相談員の視点からみた多様な支払手段の問題点

- ◆仕組みが複雑で分かりにくいのが、消費者は認識しないまま簡易に利用できる一方で、トラブルに遭うと自力で解決することが難しい。
- ◆支払手段が多く、その特性等を理解したうえで、選択、利用することは困難。
- ◆支払手段ごとに規律する法律、仕組みが異なるため、被害回復の程度が異なる。
- ◆新しい支払手段であることから法律の規制がかからなかったり、十分でないために悪質な事業者利用されている。
- ◆支払手段によって法律や仕組みが異なり複雑なため、相談現場においても解決を図るためには知識や経験が必要なおうえ、時間と労力がかかる。

新たな決済手段でも消費者が被害を被らないよう、事業者によるシステム整備や構築、加えて法整備も必要と考えます。

また、苦情受付窓口を明確にし、被害回復につながる苦情の適切な処理が行われることを望みます。